

État des lieux de la DEX

Analyse par pays

ÉTATS-UNIS • ROYAUME-UNI • FRANCE • ALLEMAGNE

ENQUÊTE MENÉE PAR VANSON BOURNE



Introduction

En collaboration avec le cabinet Vanson Bourne, nous avons interrogé 2 000 responsables IT et collaborateurs d'entreprises évoluant dans 11 secteurs différents.

La version complète de cet état des lieux de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) est disponible [ici](#).

Les rapports par secteur sont disponibles [ici](#).

Nos rapports par pays et par secteur permettent aux responsables IT d'analyser en contexte leur propre environnement de travail numérique. Les résultats de cette étude menée dans 4 pays (France, Royaume-Uni, Allemagne et États-Unis) montrent un besoin impérieux d'améliorer les technologies et stratégies qui sous-tendent la gestion de la DEX.

Nous espérons que ces éclairages vous aideront à prendre les bonnes décisions, que ce soit pour l'achat de vos outils, le recrutement de talents ou la planification de vos services IT pour les utilisateurs finaux. Bonne lecture !

Sommaire

Perceptions de la DEX	3
Nouvelles technologies, mêmes problématiques	4
Performances du support IT	5
Gestion du travail hybride et du télétravail : le casse-tête	6
À propos de l'étude	7

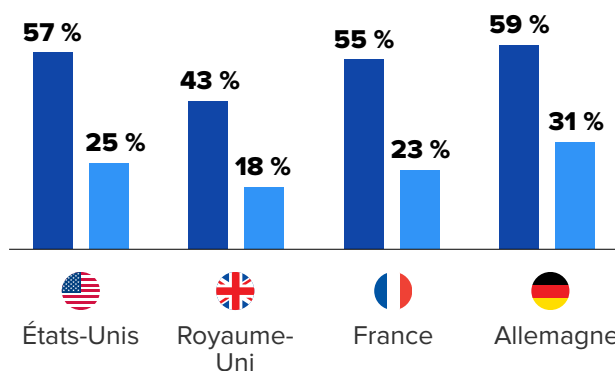



Perceptions de la DEX

La façon dont les équipes IT et les collaborateurs perçoivent leur expérience numérique diffère d'un pays à l'autre.

Êtes-vous entièrement satisfait(e) de votre DEX ?

Si les collaborateurs du **Royaume-Uni** affichent le **taux de satisfaction le plus bas** (18 %) en matière de DEX, l'**Allemagne** enregistre quant à elle le **plus haut pourcentage** (31 %). À noter que les États-Unis et la France enregistrent le plus grand écart de perception entre l'IT et les collaborateurs. Autrement dit, les responsables IT de ces deux pays tendent à surestimer la qualité de leur DEX par rapport à leurs homologues britanniques et allemands.



Équipes IT  Je pense que les collaborateurs de mon entreprise sont « **entièrement satisfaits** » de leur expérience numérique.

(Base : responsables IT)

Collaborateurs  Je suis « **entièrement satisfait(e)** » de mon expérience numérique au travail.

(Base : collaborateurs des fonctions métiers)

En moyenne,

54 %

des responsables IT estiment que leurs collaborateurs sont « entièrement satisfaits » de leur expérience numérique.

En réalité, seuls

24 %

des collaborateurs sont de cet avis.

Nouvelles technologies, mêmes problématiques

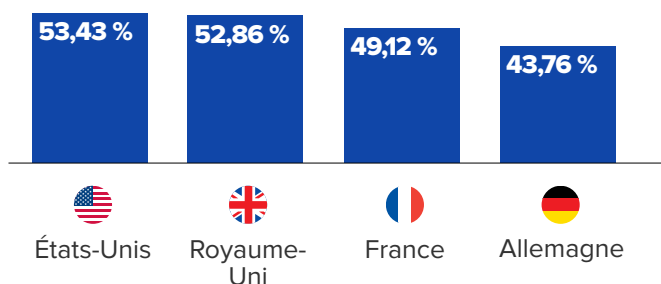
Les nouvelles technologies ne tiennent pas toujours leurs promesses.

Pas moins de 96 % des responsables IT admettent ainsi avoir rencontré des difficultés dans le **déploiement de nouvelles technologies** au cours des 12 à 24 derniers mois. À tel point qu'ils en sont venus à remettre en question leurs investissements. Dans les quatre pays étudiés, les responsables IT envisagent de remplacer ou de décommissionner 37 % de ces nouvelles technologies.

Quant au parc matériel, les départements IT prévoient de remplacer près de la moitié des machines (postes de travail/ordinateurs portables) au cours des 3 prochaines années.

Quel pourcentage du parc de postes de travail votre département prévoit-il de remplacer au cours des 3 prochaines années ?

(Base : responsables IT)

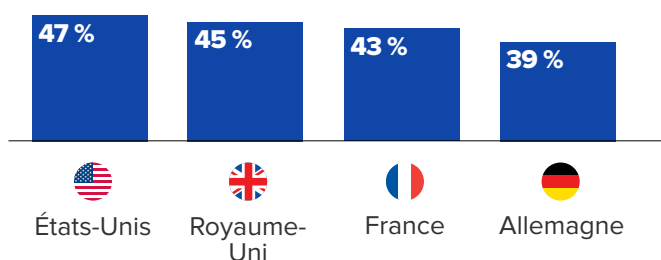


Côté collaborateurs, la qualité de leur expérience numérique se reflète le mieux dans leur propension à signaler ou non les problèmes à leur support IT.

En moyenne, **seuls 44 % des dysfonctionnements IT/technologiques qu'ils rencontrent sont signalés au département IT**, un taux bien inférieur à celui de 2019 (55 %).

En Allemagne, les collaborateurs affichent le taux le plus bas de problèmes signalés, mais les résultats montrent qu'ils ne sont pas les seuls à « souffrir en silence » et que les autres pays sont aussi concernés. D'où l'importance pour les responsables IT d'investir dans des technologies capables de détecter proactivement les erreurs ou anomalies sur les machines, au lieu de s'en remettre au seul bon vouloir des collaborateurs.

Pourcentage des dysfonctionnements rencontrés par les collaborateurs et signalés à l'IT



Performances du support IT

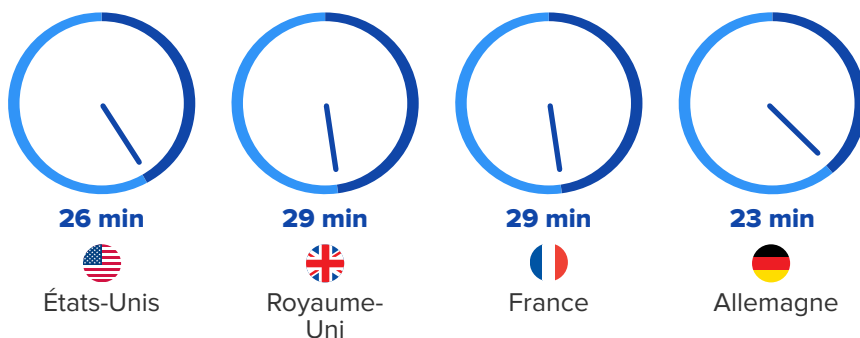
Les tâches répétitives continuent de ralentir le temps moyen de résolution (MTTR).

Les collaborateurs rencontrent **en moyenne au moins un problème IT par semaine**, chacun pouvant prendre jusqu'à **27 minutes** pour être résolu par l'équipe IT.

L'Allemagne affiche le MTTR le plus rapide des quatre pays étudiés.

Pendant combien de temps environ les problèmes IT/technologiques vous empêchent-ils de travailler chaque semaine ?

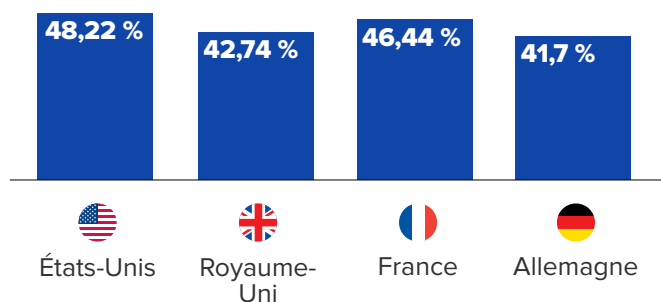
(Base : collaborateurs des fonctions métiers)



Pour accélérer la résolution des problèmes, les équipes IT doivent hisser l'automatisation des tâches récurrentes au rang de priorité. D'après ce rapport, l'IT passe en moyenne la moitié de son temps à tenter de résoudre les mêmes problèmes.

Quelle part de son temps hebdomadaire votre département IT passe-t-il à corriger des dysfonctionnements récurrents ?

(Base : responsables IT, taux moyen)



1 problème IT



par semaine



27 minutes pour le corriger

Gestion du travail hybride et du télétravail : le casse-tête

Les processus IT s'améliorent, mais pas assez pour tenir le rythme.

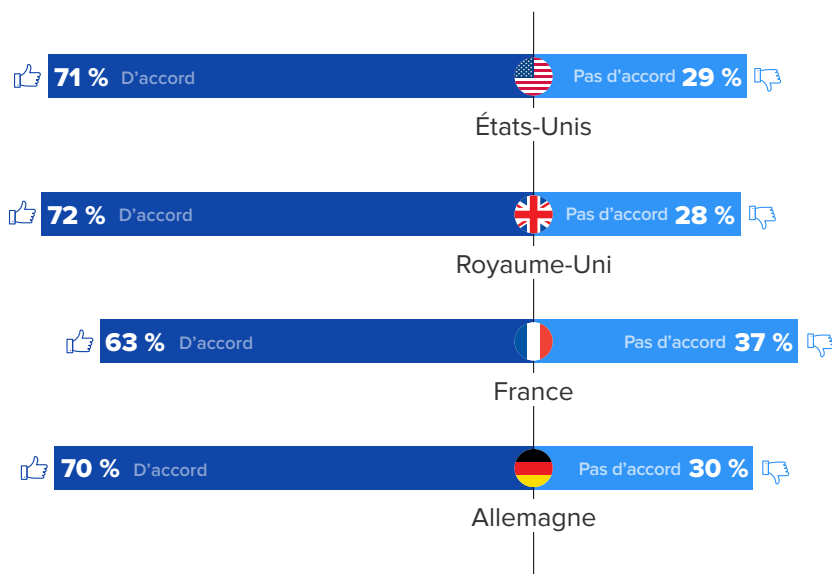
Depuis la pandémie, la transition vers le travail hybride ou le télétravail ne s'est pas toujours faite en douceur. Pour preuve, **69 % des responsables IT estiment que ce changement leur a rendu la tâche plus difficile.**

Aucun des pays ne sort véritablement du lot sur ce point, bien que les responsables IT français se sentent légèrement plus confiants dans leurs capacités à répondre aux enjeux du travail hybride et du télétravail.

D'accord ou pas d'accord ?

Le développement du télétravail ces 3 dernières années a rendu mon travail plus complexe.

(Base : responsables IT)



Bien que la crise sanitaire ne soit plus aussi prégnante dans les mémoires, ses ramifications se ressentent encore aujourd'hui dans la Digital Workplace. Le champ d'action des équipes IT ne se limite plus à un seul site, ou à quelques implantations tout au plus. Elles doivent désormais composer avec les milliers de « mini-bureaux » que les collaborateurs en télétravail ont installés chez eux. Face à cet éparpillement, des tâches de routine (installation d'un système de chiffrement sur une machine, résolution d'un problème de connexion Wi-Fi, etc.) sont devenues un véritable casse-tête.

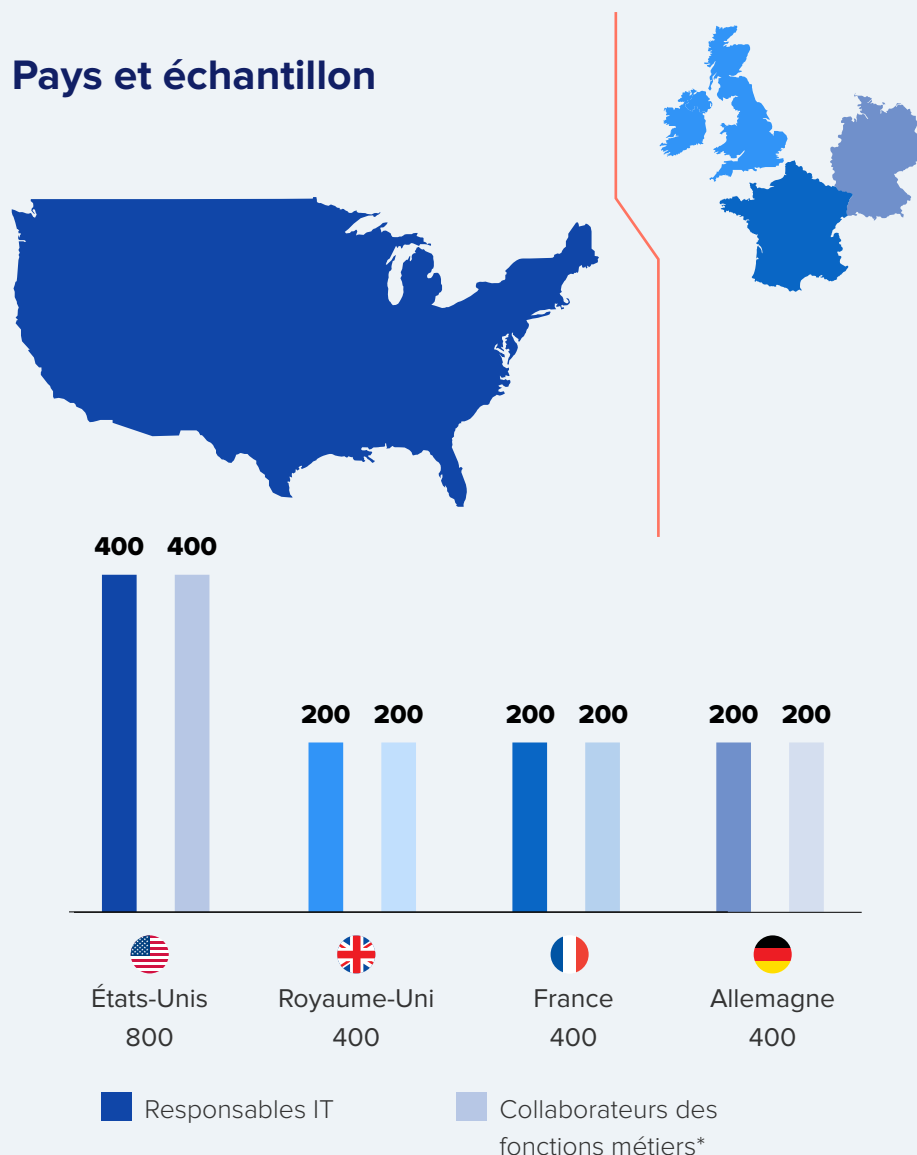
Les enjeux n'ont jamais été aussi importants et chaque problème rencontré par les utilisateurs finaux, aussi infime soit-il, agit comme autant de coups de canif dans l'expérience des collaborateurs.



À propos de cette enquête

En collaboration avec Vanson Bourne, nous avons interrogé 1 000 responsables IT seniors et 1 000 collaborateurs des fonctions métiers* au cours de l'été 2023. Dans certains cas, nous avons comparé leurs réponses aux résultats obtenus lors de notre enquête de 2019 (Rapport Expérience 2020) menée auprès de 3 000 participants (répartis de manière égale entre responsables IT et collaborateurs).

Pays et échantillon



Les catégories des répondants tiennent compte de leurs fonctions et de leur niveau hiérarchique.

*Collaborateurs des fonctions métiers : employés non-IT, tous niveaux confondus (en présentiel, en télétravail ou hybrides).

À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché mondial des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur la plateforme Nexthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)

nexthink

nexthink.fr